

INSAR



INSAR

CÓDIGO DE ÉTICA

Índice

Introducción.....	
Visión.....	
Misión.....	
Valores.....	
Normas de Conducta Esperadas.....	
La Organización y su Entorno.....	
INSAR - Personal.....	
Conflicto de Interés.....	
INSAR – Líderes y Directivos.....	
Habilidades y Prácticas de Liderazgo.....	
INSAR - Clientes y Proveedores.....	
INSAR - Gobierno y Sociedad.....	
INSAR - Comunidad y Medio Ambiente.....	
INSAR - Religión.....	
INSAR - Mercadotecnia e Imagen.....	
INSAR - Transformación Cultural	
Administración del Código de Ética.....	
Sanciones.....	
Mensaje Final.....	
ANEXO	
Política de Calidad / Hecho en INSAR.....	

INSAR

Introducción

INSAR es un grupo regiomontano que busca ser la empresa más admirada del país. Nuestra cultura empresarial se basa en valores y principios los cuales nos guían a actuar siempre con transparencia y honestidad. Son estas conductas, que fomentamos y practicamos, las que integran nuestro Código de Ética, convirtiéndose en factores fundamentales para el avance y éxito de los negocios.

Este Código establece criterios básicos para normar el comportamiento y es parte de un esfuerzo por reforzar la confianza de nuestros empleados, clientes, inversionistas y proveedores. Todos los que formamos parte de INSAR tenemos la obligación de cumplir y promover este Código de Ética, así como apoyarlo con entusiasmo y compromiso, a manera de seguir construyendo un futuro sólido, buscando trascender y marcar una diferencia.

Visión

Ser la empresa inmobiliaria más admirada del país.

Misión

Impulsar nuestro crecimiento a través de la conceptualización de proyectos innovadores, que logren un alto valor perceptivo para nuestros clientes e inversionistas, trabajando dentro de una cultura de integración y valores.

INSAR

Valores

En INSAR impulsamos y promovemos actitudes que contribuyan a que cada individuo pueda desarrollar su potencial al máximo y alcanzar las metas propias. Como empresa buscamos siempre transmitir una energía positiva, fomentar principios y valores que mejoren nuestra calidad de vida familiar y laboral.

Estos valores son:

Servicio al Cliente

Vive para el Cliente. ¡Siempre es primero!

Todas tus acciones y pensamientos deben de estar 100% enfocados en la satisfacción del cliente. Busca superar las expectativas de servicio y provocar en él una sonrisa, al darle un trato excelente.

Compañerismo

Apoya a tus Compañeros. ¡Son tu familia!

Ellos son tus aliados y tus amigos. Cuídalos, respétalos y dales la mano cuando lo necesiten. Cree en ellos y gánate su confianza. Continuemos formando la fraternidad INSAR.

Innovación

Atrévete a volar ¡Innova!

Sueña, crea, atrévete a proponer. Ve más allá de las barreras, no le pongas límites a tu creatividad. Cruza el universo.

Confianza

Se honesto. ¡Genera Confianza!

Exagera cuando se trate de ser transparente y actuar de forma honrada. Éste es un valor primordial para una relación de largo plazo y nuestra mejor carta de presentación.

Pasión

Ponte la camiseta. ¡Apasionate!

Tú eres INSAR. Vive día a día con este pensamiento y conviértelo en tu proyecto de vida. Comprométete contigo y con tu empresa, siéntelo y compártelo.

Humildad

Actúa con grandeza. ¡Se humilde!

Pon los pies en la tierra, reconoce tus errores y busca siempre el bien común. La grandeza viene al reconocer que siempre habrá mucho más por aprender

INSAR

Normas de Conducta Esperadas

Las normas de conducta constituyen todos aquellos temas, áreas o procesos que consideramos importante reglamentar y que consisten en aquellas actitudes esperadas por todo el personal. El comportamiento debe basarse en los valores que fomenta y promueve la empresa.

La Organización y su Entorno

INSAR - Personal

En INSAR buscamos que las relaciones derivadas del trabajo estimulen el trabajo en equipo y propicien y desarrollen un ambiente de armonía entre quienes, interna o externamente, colaboramos con la empresa en la consecución de las metas y objetivos organizacionales e individuales. Esto nos permite superar los retos y desafíos que se presentan en el ambiente laboral.

El compromiso de INSAR es asegurar que todo su personal trabaje en un ambiente de respeto mutuo, libre de hostigamiento y discriminación por motivos de raza, sexo, edad, religión, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra característica contemplada y protegida por las leyes aplicables.

Todos los que formamos INSAR debemos:

1. Ser íntegros, pensar y actuar de la misma forma. Ser personas ejemplares dentro y fuera de la empresa propiciando la superación constante.
2. Tener una buena conducta, la cual deberá expresarse a través de:
 - El uso de un lenguaje respetuoso y correcto.
 - El cuidado apropiado de nuestra propia salud física, emocional y espiritual.
 - Una actitud positiva y entusiasta para dar lo mejor en el trabajo diario.
3. Propiciar el respeto mutuo entre el personal (jefes, colaboradores y entre compañeros) para mantener relaciones armoniosas y la cooperación que debe existir entre todos.
4. Promover en nuestras practicas diarias el abatimiento de la corrupción.
5. Participar en los eventos que organice la empresa, como un sentido de apoyo para que también los demás lo disfruten.

INSAR

6. Ofrecer respaldo permanente a los demás compañeros, ya que la ayuda mutua será siempre un factor que una los esfuerzos de quienes laboramos en la empresa.
7. Reconocer que las diferencias de estilo, intereses o enfoques generan conflictos interpersonales. No obstante, estos conflictos deben significar un incentivo para mejorar, por lo que es importante canalizar la energía para cuidar que dichos conflictos no generen rivalidades o situaciones desagradables.
8. Evitar el chisme y la crítica no constructiva, la competencia desleal dentro de los equipos funcionales y la falta de honestidad. No propagamos comentarios que deterioren la integridad de las personas.
9. Cumplir con las normas de seguridad e higiene establecidas por la empresa para garantizar la integridad física de todos sus trabajadores.
10. Ofrecer siempre e invariablemente nuestro mejor desempeño productivo, evitando aquellas actitudes y comportamientos que generen ineficiencias o bajos resultados.
11. Cumplir con los compromisos de puntualidad y asistencia, asegurando completar una jornada laboral efectiva.
12. Respetar la confidencialidad de la información relativa a procesos, métodos, estrategias, planes, proyectos, datos técnicos, de mercado o de cualquier otro tipo.
13. Reconocer que todo lo que se produce en INSAR es resultado de un trabajo en equipo, por lo que el “know-how”, inteligencia, procesos y documentos que se generan son propiedad física e intelectual de INSAR. Esto incluye toda innovación y expresión creativa, invenciones, patentes, dibujos, planos, derechos de autor, obras artísticas, entre otros.
14. Realizar los procesos de trabajo de acuerdo a la política de calidad de INSAR, ó HECHO EN INSAR.
15. Usar eficientemente los recursos, evitando desperdicios y el uso inapropiado de insumos, materiales y equipos de trabajo, de la siguiente manera:
 - a. Dedicarse a sus labores dentro del horario de trabajo establecido, dejando a un lado los negocios propios y/o aquellas actividades que comprometan el tiempo de los demás compañeros de trabajo.
 - b. Utilizar correctamente los recursos de información a los que se tenga acceso, como desarrollos tecnológicos, sistemas de computo, cuentas de correo electrónico, etc.
 - c. Hacer buen uso y cuidar todos los bienes materiales, instalaciones y maquinarias.
 - d. Hacer uso adecuado de uniformes, equipos de seguridad y vestimenta institucional.

INSAR

- e. No utilizar propiedades ni activos de la empresa con fines ilegales, impropios o antiéticos.

Conflicto de Interés

En INSAR buscamos propiciar que sus empleados lleven a cabo sus funciones en un clima que favorezca la honestidad hacia la empresa. En particular, en los procesos de toma de decisiones, la empresa espera de sus colaboradores lealtad e imparcialidad, buscando siempre preservar el patrimonio y la imagen interna y externa de la organización.

Existe conflicto de interés cuando la situación personal de algún trabajador por circunstancias de su puesto, tiempo, recursos o información, lo coloca en una posición donde una decisión que tome a nombre de la empresa pudiera beneficiar sus intereses personales y/o los de su familia en perjuicio de los intereses de la empresa.

También existe conflicto de intereses cuando debido a la relación de un tercero con el empleado, éste no pueda cumplir con objetividad su responsabilidad de trabajo, en perjuicio de la empresa, al hacer uso impropio de su posición, autoridad o influencia en la empresa.

Es responsabilidad de la empresa asegurar que todo caso de conflicto de intereses sea investigado, evaluado y resuelto en un marco de equidad y respeto a los derechos del trabajador de la empresa, y adoptar las medidas preventivas o correctivas que apliquen.

Todos los que formamos INSAR debemos:

1. Evitar cualquier caso que esté o de la apariencia de estar en conflicto de intereses entre el personal de la empresa.
2. Abstenerse de tomar decisiones por si mismo al presentarse una situación de conflicto de intereses. Se deberá ceder la decisión al jefe inmediato, además de reportar el conflicto a la Dirección de Transformación Cultural.
3. Utilizar adecuadamente el horario de trabajo para el desempeño de sus funciones, evitando aplicarlo con fines personales.
4. Es considerada como una falta grave a este código el enviar, transferir o dar información propiedad de INSAR a terceras personas sin autorización previa del jefe inmediato o Dirección General, según sea el caso.

INSAR

INSAR - Líderes y Directivos

Todos los Líderes y Directores de INSAR deben:

1. Conocer y comprometerse con la visión, misión y valores, contribuyendo al logro de ellos.
2. Establecer objetivos individuales alineados a los del negocio.
3. Llevar el control integral de todos los procesos en el que les corresponde participar e incrementar de manera continua la productividad en todos ellos.
4. Monitorear periódicamente sus indicadores de desempeño e identificar las variables más importantes de los procesos para lograr y sostener mejoras.
5. Participar activamente en los equipos de alto desempeño que se integren para contribuir a la calidad de los procesos.
6. Tener un alto apego a las políticas y procedimientos.
7. Contribuir permanentemente a la reducción de costos y gastos.
8. Establecer compromisos con clientes y proveedores para lograr acuerdos que permitan alcanzar la satisfacción mediante la aplicación de nuestros valores en una relación de ganar - ganar.
9. Presentar reportes suficientes, claros y confiables que plasmen la realidad del negocio y que sirvan como herramienta de toma de decisiones.
10. Llevar a cabo las habilidades y prácticas de liderazgo que se establecen en la compañía.

Habilidades y Prácticas de Liderazgo

Las habilidades y prácticas de liderazgo son mecanismos que deberán de tener todos los líderes de cualquier unidad de negocio, área o proyecto en INSAR. Representan una ventaja competitiva en el mercado, al tener líderes comprometidos. Administrar personas, su talento y su desempeño es parte de ser empresa admirada; guiar, inspirar y desarrollar a nuestra gente es uno de nuestros más grandes compromisos morales.

Consisten en:

1. Cuidar el ser congruentes entre el pensar, el decir y el hacer.
2. Ser ejemplo de mejora frente al equipo de trabajo.
3. Apoyar al cumplimiento los objetivos, así como de la visión de la empresa.
4. Fomentar condiciones de trabajo de sana colaboración.
5. Reconocer equitativamente y sin preferencias el esfuerzo de los colaboradores.
6. Hacer un uso justo y humano de la utilización de poder y la autoridad.

INSAR

7. Analizar y promover las condiciones laborales propicias para asegurar la calidad de vida de los trabajadores y la productividad en sus funciones.
8. Realizar los procesos de trabajo de acuerdo a la política de calidad de INSAR, (HECHO EN INSAR).
9. Colaborar en la aplicación de todos los programas que tengan como objetivo fomentar la cultura en INSAR.

INSAR - Clientes y Proveedores

Las relaciones con los clientes y proveedores deben tener como fin último la satisfacción de sus necesidades, a través de procesos, productos y servicios que deberemos brindar de acuerdo a los estándares de calidad establecidos en la empresa (HECHO EN INSAR).

Todos los que formamos INSAR debemos:

1. Abstenernos de concertar acuerdos, tratos o cualquier otro tipo de relación de negocios con clientes y proveedores que, alejándose de los procedimientos comerciales establecidos, propicien una transacción “ventajosa”, que vaya en detrimento de alguna de las partes.
2. Evitar a toda costa y bajo cualquier circunstancia, el sostener una confrontación física o verbal, ofensiva para alguna de las partes, la organización o el entorno.
3. No aceptar regalos, préstamos, favores, servicios, entretenimiento o cualquier otra forma de hospitalidad que pueda ocasionar que el empleado se sienta obligado hacia el otorgante a dar un producto, servicio o un trato favorable o preferencial. En los casos en los que negarse a recibirlo pueda ocasionar una ofensa para el cliente o proveedor, se deberá informar a la Dirección de Transformación Cultural, quien determinará si el colaborador lo puede conservar o bien destinarlo para otro uso.
4. *Asegurar la participación equitativa de los proveedores y una selección imparcial de los mismos, basados en criterios de calidad, servicio y rentabilidad. No se deberá solicitar algún incentivo por parte de los proveedores para su selección.*

INSAR

INSAR – Gobierno y Sociedad

Es importante para INSAR asegurar que nuestra interacción con el entorno: comunidad, clientes, proveedores y gobierno se realice en forma armoniosa y productiva. En INSAR nos aseguramos de que nuestra relación con el entorno sea siempre recíprocamente de utilidad, con apego a los valores y filosofía de trabajo.

Todos los que formamos INSAR debemos:

1. Abstenernos de sostener con representantes de la autoridad gubernamental, acuerdos o tratos relacionados y/o en donde se comprometa a la empresa. En caso necesario se referirá el hecho a la Dirección de Transformación Cultural y/o la Dirección General para que se tomen las acciones pertinentes.
2. Evitar hacer algún tipo de promoción, a nivel interno, de programas, campañas, concursos, eventos y actividades de cualquier tipo, relacionadas o promovidas por el gobierno salvo con la autorización de la Dirección de Transformación Cultural.
3. Abstenernos de hacer propaganda a favor de algún partido o coalición política, dentro de las instalaciones de la empresa, o en medios electrónicos o activos propiedad de la empresa, o en eventos institucionales organizados por la misma, o en desarrollos de la empresa.
4. Conducir todas las facetas del negocio con el mayor respeto a la ley fijando nuestras metas para que se excedan los requisitos legales, cuando resulte razonable y práctico hacerlo.
5. Colaborar en todo momento con las autoridades competentes para el ejercicio de sus facultades, atendiendo los requerimientos y observaciones de las autoridades, dentro de un marco legal.

INSAR

INSAR – Comunidad y Medio Ambiente

En INSAR cuidamos la relación con la comunidad, entendida como toda interacción de tipo social, civil, legal, cultural o deportiva, que influya sobre la conducta del personal de la empresa, y que ponga en contacto a la organización con su medio ambiente.

Todos los que formamos INSAR debemos:

1. Consultar previamente con la Dirección de Transformación Cultural antes de establecer a nombre de INSAR cualquier compromiso con la comunidad.
2. Comunicar a la Dirección de Transformación Cultural cualquier demanda y/o necesidad de la comunidad hacia la empresa, de tal forma que pueda ser evaluada y atendida con oportunidad.
3. Conservar el medio ambiente como un compromiso de responsabilidad social.

INSAR - Religión

La libertad en el ejercicio de nuestras creencias religiosas, siempre y cuando dicho ejercicio no llegue a atentar contra la dignidad de los demás, ni vaya contra la filosofía de trabajo de nuestra empresa, constituye un capítulo de especial importancia dentro de nuestro código de ética.

Todos los que formamos INSAR debemos:

1. Ser respetuosos de las creencias religiosas propias, así como respetar la de los demás.
2. Evitar hacer algún tipo de promoción, a nivel interno, de programas, campañas, cursos, eventos y actividades de cualquier tipo, relacionadas o promovidas por instituciones religiosas o similares, salvo con la autorización de la Dirección de Transformación Cultural.
3. Coadyuvar para el mantenimiento de un ambiente sano y de paz laboral.

INSAR

INSAR – Mercadotecnia e Imagen

Los que trabajamos en INSAR representamos a nuestra empresa ante todos con quienes nos relacionamos. Es por este motivo que debemos de cuidar y manejar apropiadamente la imagen de la empresa, tanto internamente como ante el entorno.

Todos los que formamos INSAR debemos:

1. Llevar un comportamiento social digno, que de continuidad y a la vez refleje en forma sana y correcta la imagen de INSAR.
2. Atender de manera sobresaliente a las visitas de la empresa.
3. Abstenernos de hacer uso de la imagen de la empresa con fines no autorizados, o en violación de los reglamentos establecidos en el manual de identidad institucional.
4. Asegurar un destino y uso apropiado para los artículos promocionales que, directa o indirectamente, salgan hacia el entorno. La publicidad y mercadotecnia deberá de ser legal, decente, honesta y conforme a los principios y buenas prácticas de INSAR.

INSAR

Insar - Transformación Cultural

Para INSAR el capital humano es quien le da un sentido fundamental a la organización. Es a través del equipo de trabajo que se logra marcar una diferencia y es el área de Transformación Cultural quien se encarga de proporcionar las herramientas para un mejor desarrollo profesional y personal.

Todos los que formamos INSAR debemos:

1. Participar activamente en todos los eventos de desarrollo a los que seamos convocados, así como retroalimentar a la empresa en cuanto a la capacitación impartida, tanto de contenidos como de instructores.
2. Buscar una mejora continua, en donde la empresa promoverá el crecimiento en sus empleados, de manera que las vacantes puedan ser cubiertas con personal interno antes que el externo.
3. Tener y capacitar a las cartas de reemplazos, con personas debidamente formadas o con potencial para desarrollar su talento en un período de tiempo.
4. Contribuir al desarrollo de la organización, compartiendo habilidades y conocimientos al resto del personal, de manera informal con su equipo de trabajo y formal con la capacitación interna.
5. Informar a la empresa sobre los entrenamientos que se realicen en forma independiente, para integrarlos al expediente del empleado y considerarlo para su desarrollo dentro de la organización.

Es responsabilidad de Transformación Cultural:

1. Difundir el Código de Ética entre el personal mediante la entrega de una copia a cada empleado.
2. Incluir en los programas de inducción los temas contenidos en el Código de Ética.
3. Difundir entre los empleados las adecuaciones o modificaciones que se hagan al Código.
4. Difundir el procedimiento del Sistema de Denuncias entre el personal a través de los medios establecidos.

INSAR

Administración del Código de Ética

Todo el personal, así como terceros que tengan relación laboral con la empresa, podrán presentar denuncias relacionadas con hechos o acciones que a su juicio violen cualquiera de los puntos mencionados en este documento.

Los medios disponibles para estas denuncias son:

- 1) Comunicación verbal con el jefe directo o algún directivo de la empresa.
- 2) De manera escrita, a través del Buzón de Transparencia.
- 3) A través de la línea confidencial 01800 8413170.

Toda la información recibida será tratada de manera confidencial y será analizada por el Comité de Ética, integrado por el Director General, el Director de Transformación Cultural y otros según se trate el asunto.

Cada situación deberá de tener una respuesta en un plazo razonable en caso de proceder la denuncia o bien, podrá rechazarse por falta de argumentos o elementos válidos.

Sanciones

1. Las violaciones a este código son objeto de sanciones.
2. La severidad de la sanción está en función de la falta cometida así como de las acciones resultantes de dicha falta.
3. Las sanciones van desde amonestación por escrito, el despido hasta la denuncia penal ante las autoridades competentes.
4. Las sanciones serán impuestas por el nivel superior de quien haya cometido la falta, asesorado por las áreas de Legal y Transformación Cultural.
5. Ante la duda sobre la existencia de una violación a este código, la evidencia disponible será evaluada y validada por un Comité formado por personal de Transformación Cultural y Dirección General y otros según se trate el asunto.

INSAR

Mensaje Final

Convertirnos en una empresa admirada implica ser diferente, vanguardista y comprometida. Ya que el capital humano es el gran motor de la compañía, en INSAR cuidamos a las personas, puesto que debido a ellas se puede lograr esta transformación cultural que tanto nos apasiona.

Este Código de Ética, más allá de buscar conductas esperadas, intenta que cada uno de los que somos parte de la familia INSAR tengamos convicciones de comportamiento arraigadas. Al final del día, estos principios, valores y conductas que tratan de ir por encima de lo convencional, nos ayudarán a trascender y formar una sociedad más feliz.

INSAR

ANEXO

Política de Calidad

HECHO EN INSAR significa:

- Brindar información oportuna y confiable.
- Cumplir compromisos.
- Tener procesos transparentes.
- Trabajar con profesionalismo.
- Superar las expectativas de calidad y servicio.